

ABSTRAK

Muhammad Arief Abdurrochman (1320320038) Analisis Peran Layanan Bejeu *Online Ticketing* Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan pada PO. Bejeu Jepara. Program Studi Manajemen Bisnis Syariah, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus 2020.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran layanan Bejeu *Online Ticketing* pada PO. Bejeu Jepara serta faktor penghambat peran layanan Bejeu *Online Ticketing* untuk meningkatkan loyalitas pelanggan.

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian lapangan (*field research*) dan pendekatan penelitian kualitatif, dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode pengumpulan data berupa wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data meliputi data reduksi, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan strategi pemasaran yang dilakukan PO. Bejeu untuk meningkatkan loyalitas pelanggan dilakukan melalui tiga tahapan utama yaitu penempatan segmentasi pasar berdasarkan demografi, geografi dan psikografi, menetapkan pasar berdasarkan para pelanggan yang gemar bepergian dengan menggunakan jasa transportasi bus dan para pelanggan yang suka menggunakan fasilitas internet dalam menikmati perjalanan serta penempatan produk melalui pengembangan bauran pemasaran melalui promosi dan diskon pada hari tertentu. Dalam melakukan penjualan tiket melalui *e-ticketing* masih ada kendala antara lain, kurangnya informasi mengenai cara pemesanan tiket secara *online*, sistem reservasi pemesanan tiket yang sering *error*. Untuk mengatasi kendala yang muncul dalam penerapan *e-ticketing* PO. Bejeu melakukan promosi dan sosialisasi melalui media online seperti facebook, twitter dan *website* serta melakukan perbaikan *server* untuk pemesanan tiket *online*.

Kata kunci: Strategi Pemasaran, *E-Ticketing*, Loyalitas Pelanggan